



**Universidad
Zaragoza**



**Real e Ilustre
Colegio de Abogados de Zaragoza**

TRABAJO FIN DE MÁSTER

con objeto de:

Cláusulas abusivas en las apuestas deportivas on- line

Dictamen elaborado por: Claudia Segura Arrabal

Directora: Dra. Sofía de Salas Murillo

Resumen: Este trabajo de fin de Máster se centra en hacer un estudio de las cláusulas abusivas, y más concretamente de las que existen en las apuestas deportivas online.

Para llevar a cabo este dictamen hemos utilizado un caso que el pasado mes de septiembre llegó al despacho en el que me encuentro realizando las prácticas.

En dicho caso, el cliente nos explicaba cómo después de haber llevado a cabo una serie de apuestas para unos partidos de tenis, la casa de apuestas deportivas William Hill, a escasos minutos de que empezaran los partidos, había cancelado dichas apuestas de forma unilateral y sin previo aviso. Para ello, procedió a devolverle las cantidades apostadas basándose en haber sufrido un error técnico que consistía en haber ofertado unas cuotas de derecho a premio que no se correspondían con las que realmente deberían de haber ofertado.

Es por ello, que nuestro cliente acude a nosotros con el fin de que realicemos un estudio exhaustivo de su caso. Solicita que le informemos de cuál es su situación, así como si existen posibilidades de un litigio exitoso a su causa.

Tras el estudio realizado le informamos al cliente de las posibilidades del caso y decidimos interponer una demanda ante los tribunales de Zaragoza. Esta demanda, que ha sido realizada por esta parte, supervisada por D. Carmelo Pérez Moneo y de Doña Elena Beatriz García Moreno. En este momento la citada demanda se encuentra a la espera de recibir contestación por parte de la demandada William Hill.

Este Dictamen se ha realizado partiendo de los antecedentes de hecho de un supuesto real. Para intentar preservar el anonimato del cliente se ha cambiado el nombre del mismo, así como algunos de los datos. Esto se hace por entender que rige la obligación de secreto profesional recogida en el artículo 5 del Código Deontológico , que dice en su apartado uno: *“La confianza y confidencialidad en las relaciones entre cliente y abogado, ínsita en el derecho de aquél a su intimidad y a no declarar en su contra, así como en derechos fundamentales de terceros, impone al abogado el deber y le confiere el derecho de guardar secreto respecto de todos los hechos o noticias que conozca por razón de cualquiera de las modalidades de su actuación profesional, sin que pueda ser obligado a declarar sobre los mismos como reconoce el artículo 437.2 de la vigente Ley Orgánica del Poder Judicial”*, así como en el artículo 42 apartado 1 del vigente Estatuto General de la Abogacía que añade: *“Son obligaciones del abogado para con la parte por él defendida, además de las que se deriven de sus relaciones contractuales, el cumplimiento de la misión de defensa que le sea encomendada con el máximo celo y diligencia y guardando el secreto profesional”*.

Índice

| | |
|---|----|
| 1-Antecedentes: Supuesto de hecho..... | 5 |
| 2-Fundamentos jurídicos: Análisis de diversas cuestiones que concurren en el caso ... | 16 |
| INTRODUCCIÓN..... | 16 |
| 2.1 Del carácter de consumidor..... | 16 |
| 2.2 Del tipo de contrato ante el que nos encontramos..... | 17 |
| 2.3 Del tipo de apuesta..... | 20 |
| 2.4 De la modalidad de adhesión..... | 21 |
| 2.5 Perfeccionamiento del contrato..... | 24 |
| 2.6 De las cláusulas abusivas..... | 25 |
| 2.7 Del derecho a premio..... | 27 |
| 2.8 Falta de diligencia | 29 |
| 3- Conclusión..... | 31 |
| Bibliografía..... | 34 |

1.-Antecedentes: Supuesto de hecho

El señor Sergio Álvarez Cortes es un joven de 27 años, que tras haber finalizado sus estudios superiores en la Universidad de Zaragoza, encontró un trabajo a media jornada como camarero mientras terminaba de cursar un Máster en la Universidad de Zaragoza.

El señor Álvarez, al ser un gran aficionado al deporte, solía pasar su tiempo libre realizando pequeñas apuestas deportivas: principalmente lo hacía a partidos de tenis (dado que mi mandante era un gran aficionado al tenis) por lo que era conocedor de las reglas de juego. Dichas apuestas las realizaba a través de casas de apuestas físicas, como pueden ser las situadas dentro de casinos o locales que se dedican a actividades recreativas. Otras veces lo hacía desde su casa a través de las casas de apuestas deportivas on-line, de ahí la relación que el señor Álvarez mantiene con la demandada William Hill¹ y el dominio de ésta <http://www.williamhill.es/>, en la que se encuentra válidamente registrado con el nombre de usuario/ cliente “overhead” y, mediante la cual, tal y como hemos indicado, hacía uso de los servicios de apuesta que eran ofertados.

A la vista de lo acontecido debemos trasladarnos al 21 de agosto de 2015, fecha en la que mi mandante, a través de su cuenta en William Hill, participó como apostante en varios juegos que en dicha fecha ofertó la referida Web. Estos juegos consistían en una

¹ William Hill: es una casa de apuestas del Reino Unido y está considerada como una de las más importantes de este país. Actualmente es parte del Índice FTSE 250 además de cotizar la Bolsa de Valores de Londres. Es pionera en las apuestas deportivas en línea, teniendo incluso dicha casa de apuestas oficinas en diferentes lugares del mundo además del Reino Unido, Irlanda y Gibraltar.

También cuenta con sucursales administrativas en Nevada (EEUU), Madrid, Milán, Sofía, Manila y Tel Aviv. La empresa cuenta con decenas de tiendas de apuestas en todo el Reino Unido por lo que su presencia física y virtual es muy importante. De acuerdo al último relevamiento de datos oficiales en 2013 William Hill tiene 2432 tiendas. Gracias a su alta popularidad entre la población británica, en 2004 la compañía presentó su canal de TV paga que estuvo al aire hasta 2006 ofreciendo programación especializada en apuestas deportivas. En la actualidad ofrece contenido audiovisual a través de su página de Internet orientada a los apostadores de pronósticos deportivos.

serie de apuestas de contrapartida sobre los resultados de los siguientes eventos deportivos que se celebraron en la misma fecha:

1. Partido de tenis de FINKE. C contra CHIRICO.L
2. Partido de tenis de RASZKIEWICZ. E contra BECK.A.

De conformidad con las reglas del juego fijadas por la entidad, mi mandante formalizó una serie de apuestas en dichos eventos deportivos, arriesgando la cantidad de dinero que se detallará a continuación (cantidad que mi mandante desembolsó al momento de dicha formalización), de forma que si el resultado pronosticado por el apostante se produjera, la apuesta sería ganadora, recibiendo por ello el usuario/apostante el equivalente al producto del importe apostado multiplicado por un coeficiente que se determina por la entidad con carácter previo a la formalización de la apuesta.

Así las cosas, en dichos partidos mi mandante formalizó diecisiete apuestas, que fueron aceptadas por la entidad, y que se proceden a detallar a continuación:

En el partido de FRINKI.C contra CHIRICO.L

1- Apostó 25 euros, a una cuota de 8,5, a que Louisa Chirico mantendría su servicio en el saque del primer juego, en el primer set. Esta apuesta es registrada con la referencia: **“Carol Finke Louisa Chirico- Louisa Chirico.Si mantendrá su servicio @ 8,5, O/5132742/0000329/F”**. Esta apuesta (de 25 euros y cuota de 8,5) genera un derecho a premio de 212,5 euros.

2- Apostó 25 euros a una cuota de 10,00 a que Louisa Chirico mantendría su servicio en el saque del segundo juego, en el primer set. Esta apuesta es registrada con la referencia **“Carol Finke Logias Chirrió- Logias Chirico.Si mantendrá su servicio @ 10,00, O/513274/0000330/F”**. Esta apuesta (25 euros a una cuota de 10,00) genera un derecho a premio de 250 euros

3- Apostó 25 euros a una cuota de 10,00 a que Louisa Chirico mantendría su servicio en el saque del tercer juego, en el primer set. Esta apuesta es registrada con la referencia **“Carol Finke Louisa Chirico- Louisa Chirico. Si mantendrá su servicio @ 10,00, O /**

5132742/0000331/F". Esta apuesta (25 euros a una cuota de 10) genera un derecho a premio de 250 euros

4- Apostó 25 euros a una cuota de 10,00 a que Louisa Chirico mantendría su servicio en el saque del primer juego del segundo set. Esta apuesta es registrada con la referencia "Carol Finke Louisa Chirico- Louisa Chirico. Si mantendrá su servicio @ 10,00, O/5132742/0000332F". Esta apuesta (25 euros a una cuota de 10) genera un derecho a premio de 250 euros.

5- Apostó 25 euros a una cuota de 10,00 a que Louisa Chirico mantendría su servicio en el saque del segundo juego del segundo set. Esta apuesta es registrada con la referencia "Carol Finke Louisa Chirico- Louisa Chirico. Si mantendrá su servicio @10,00, O/5132742/0000333/F". Esta apuesta (25 euros a una cuota de 10) genera un derecho a premio de 250 euros.

6-Apostó 25 euros a una cuota de 10,00 a que Louisa. Chirico mantendría su servicio en el tercer juego del segundo set. Esta apuesta es registrada con la referencia "Carol Finke Louisa Chirico- Louisa Chirico. Si mantendrá su servicio @ 10,00", O/5132742/0000334/F". Esta apuesta (25 euros a una cuota de 10) genera un derecho a premio de 250 euros.

En el partido RASXKIEWICK. E contra BECK.A.

7-Apostó 25 euros a una cuota de 8,50 a que Annika Beck mantendría su servicio en el primer juego del primer set. Esta apuesta es registrada con la referencia "Eva Raszkievycz Annika Beck - Annika Beck. Si mantendrá su servicio @ 8,5 O/5132742/0000336/F". Esta apuesta (25 euros a una cuota de 8,5) genera un derecho a premio de 212,5 euros.

8- Apostó 25 euros a una cuota de 10,00 a que Annika Beck mantendría su servicio en el segundo juego del primer set. Esta apuesta es registrada con la referencia" Eva Raszkievycz Annika Beck - Annika Beck. Si mantendrá su servicio @ 10,00 O / 5132742/0000337/F". Esta apuesta (25 euros a una cuota de 10,00) genera un derecho a premio de 250 euros

9- Apostó 25 euros a una cuota de 10,00 a que Annika Beck mantendría su servicio en el tercer juego del primer set. Esta apuesta es registrada con la referencia "Eva

Raszkievicz Annika Beck – Annika Beck. Si mantendrá su servicio @ 10,00 O/5132742/0000338/F. Esta apuesta (25 euros a una cuota de 10,00) genera un derecho a premio de 250 euros.

10- Apostó 25 euros a una cuota de 10,00 a que Annika Beck mantendría su servicio en el primer juego del segundo set. Esta apuesta es registrada con la referencia **“Eva Raszkievicz Annika Beck - Annika Beck Si mantendrá su servicio @ 10,00 O/5132742/0000339/F.** Esta apuesta (25 euros a una cuota de 10,00) genera un derecho a premio de 250 euros

11- Apostó 25 euros a una cuota de 10,00 a que Annika Beck mantendría su servicio en el segundo juego del segundo set. Esta apuesta es registrada con la referencia **“Eva Raszkievicz Annika Beck - Annika Beck. Si mantendrá su servicio @ 10,00 O/5132742/0000340/F”.** Esta apuesta (25 euros a una cuota de 10,00) genera un derecho a premio de 250 euros.

12- Apostó 25 euros a una cuota de 10,00 a que Annika Beck mantendrá su servicio en el tercer juego del segundo set. Esta apuesta es registrada con la referencia **“Eva Raszkievicz Annika Beck – Annika Beck Si mantendrá su servicio @ 10,00 O/5132742/0000341/F”.** Esta apuesta (25 euros a una cuota de 10,00) genera un derecho a premio de 250 euros.

-Apuestas combinadas

13- Apostó 10 euros a una cuota de 81 a que en el partido de dobles de Annika Beck y Louisa Chirico ganarían con un resultado de 2-0 tras el segundo juego del primer set. Esta apuesta es registrada con la referencia **“Carol Finke Louisa Chirico- Louisa Chirico 2-0@ 9,00... O/5132742/0000335/F.** Esta apuesta (10 euros a una cuota de 81), genera un derecho a premio de 810 euros.

14- Apuesta, apostó 15 euros a una cuota de 64 a que en el partido de dobles de Annika Beck y Louisa Chirico ganarían con un resultado 2-0 tras el segundo juego del segundo set. Esta apuesta es registrada con la referencia **“Eva Raszkievicz Annika Beck- Annika Beck 2-0@ 8,00...O/5132742/0000342/F.** Esta apuesta (15 euros a una cuota de 64), genera un derecho a premio de 960 euros.

15- Apostó 5 euros a una cuota de 841 a que en el partido de dobles de Annika Beck y Louisa Chirico ganarían con un resultado 4-0 tras el segundo juego del primer set. Esta apuesta es registrada con la referencia **“Carol Finke Louisa Chirico- Louisa Chirico 4-0@ 29,00... O/5132742/0000343/F”**. Esta apuesta (5 euros a una cuota de 841), genera un derecho a premio de 4205 euros

16- En la décimo sexta apuesta, apostó 5 euros a una cuota de 41. Esta apuesta es registrada con la referencia **“Eva Raszkievicz Annika Beck- Annika Beck 6-0 @ 41,00.... O/5132742/0000344/F”**. Esta apuesta (5 euros a una cuota de 41), genera un derecho a premio de 205 euros.

17- En la décimo séptima apuesta, apostó 5 euros a una cuota de 1681 a que en el partido de dobles de Annika Beck y Louisa Chirico ganarían con un resultado de 6-0 tras el segundo juego del primer set. Esta apuesta es registrada con la referencia **“Eva Raszkievicz Annika Beck- Annika Beck 6-0 @ 41,00... O/5132742/0000375/F”**. Esta apuesta (5 euros a una cuota de 1681), genera un derecho a premio de 8405 euros.

Tras la finalización de los partidos y a la vista de los resultados de los mismos, mi mandante consolidó un derecho a premio de 4.340 euros², consecuencia de haberse producido los resultados que el Sr. Sergio Álvarez Cortés había pronosticado en las apuestas identificadas en el antecedente, con los números y referencias siguientes:

Núm 1, con ref. O/5132742/0000329/F, con un derecho a premio de 212,5 euros

Núm 4, con ref. O/5132742/0000332/F, con un derecho a premio de 250 euros

Núm 5, con ref. O/5132742/0000333/F, con un derecho a premio de 250 euros

Núm 6, con ref. O/5132742/0000334/F, con un derecho a premio de 250 euros.

Núm 7, con ref. O/5132742/0000336/F, con un derecho a premio de 212,5 euros.

Núm 8, con ref. O /5132742/0000337/F, con un derecho a premio de 250 euros.

Núm 9, con ref. O/5132742/0000338/F, con un derecho a premio de 250 euros.

Núm 10, con ref. O/5132742/0000339/F, con un derecho a premio de 250 euros

Núm 11, con ref. O/5132742/0000340/F, con un derecho a premio de 250 euros

Núm 12, con ref. O/5132742/0000341/F, con un derecho a premio de 250 euros

² Las apuestas identificadas en el antecedente como núm. 2. núm. 3. núm. 15 y núm. 17 no fueron ganadas y por lo tanto nada se reclama sobre las mismas

Núm 13, con ref. O/5132742/0000335/F, con un derecho a premio de 810 euros

Núm 14, con ref. O/5132742/0000342/F, con un derecho a premio de 960 euros

Núm 16, con ref. O/5132742/0000344/F, con un derecho a premio de 205 euros

La sorpresa de mi mandante vino tras haber finalizado los partidos, cuando al ir a la cuenta vinculada que tiene en la entidad William Hill, pudo comprobar como todas las apuestas que había formalizado para los eventos deportivos mencionados habían sido anuladas de forma unilateral por la empresa, reembolsándole a mi mandante la totalidad de los importes que éste había apostado (un total de 340 euros) sin percibir el premio de 4.000€ que le correspondía por las apuestas en las que había ganado y que han sido identificadas anteriormente.

Sorprendido ante esta situación, el señor Álvarez procedió a ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de William Hill, creyendo que podía tratarse de algún tipo de error: al haberse hecho la transferencia del derecho a premio, les indicó que no le habían ingresado el derecho a premio que sus apuestas le había generado.

El Sr. Álvarez mantuvo la siguiente conversación, vía e-mail, con el servicio de atención al cliente de William Hill:

Querido Sergio:

Gracias por su correo

En primer lugar quisiéramos pedirle disculpas por las molestias causadas.

Nos gustaría informarle de que por un error técnico fueron ofrecidos tipos de apuestas que no tendrían que estar disponibles en este tipo de partidos. Dichas apuestas tenían cuotas incorrectas.

Sus apuestas han sido anuladas de acuerdo con el punto 18 de los términos y condiciones de uso del servicio de William Hill que usted ha aceptado a la hora de registrar su cuenta. Las apuestas que usted ha mencionado no podrán ser pagadas.

Esperamos haber podido asistirle. Si le surge cualquier pregunta, no dude en contactarnos de nuevo. Nuestro Equipo de Atención al Cliente está a su disposición en todo momento

Atentamente

Pedro.

Estimado Pedro:

Lo primero, no entiendo porque ustedes NI SE MOLESTAN en hacer varios EMAILS, responden el mismo indistintamente. A mi me daría vergüenza pero bueno. Estoy hablando con otras personas y le han mandado EXACTAMENTE lo mismo.

Estoy en mi derecho como consumidor a que se me abone el importe de las mismas, no son 20 euros son 4340 euros y no me voy a quedar sentado, mirando. Reclamaré al SAC y también por vía administrativa a donde corresponda. Estoy en trámites de unirme con los demás afectados.

Espero que antes de realizar todo ello recapaciten y paguen sus apuestas de antemano

Saludos cordiales

Sergio

Estimado Sergio

Agradecemos que nos haya escrito.

Quisiéramos pedirle de nuevo disculpas por el inconveniente causado.

Tal como indican los términos y condiciones de nuestro servicio William Hill se reserva el derecho a declarar las apuestas nulas y devolver la cantidad apostada en caso de producirse un error. Le invitamos amablemente a que revise el punto 18 de los términos y condiciones de uso de nuestra página Web:

18. Errores u omisiones

18.1 Puede que se dé el caso de que aceptemos una apuesta o realicemos un pago por error. A continuación se ofrece una lista no exhaustiva de los casos que se pueden dar:

18.1.1 Cuando se confunden o tergiversen las cuotas o los términos de una apuesta o de un juego como resultado de un error o de una omisión evidente de la información o configuración de un mercado, o como resultado de un mal funcionamiento informático

18.1.2 cuando hayamos cometido un “error palpable”. Se produce un error palpable cuando:

18.1.2.1 en relación con las apuestas realizadas antes de producirse un evento, los precios/términos ofrecidos son sustancialmente distintos a los disponibles en el mercado general; o

18.1.2.2 en relación con un evento, los precios/términos ofrecidos al momento de realizar la apuesta son claramente incorrectos teniendo en cuenta la probabilidad de que se produzca el evento;

18.1.3 cuando hayamos continuado aceptando apuestas en un mercado en el que deberían haber sido suspendidas, aunque el evento en cuestión esté ya en curso (salvo los casos en los que se acepten apuestas "en curso") o ya haya finalizado (a veces se les conoce como "apuestas tardías");

18.1.4 cuando se haya producido un error como resultado de una práctica prohibida con arreglo a lo estipulado en la cláusula 11.1. (Incluidos los casos en los que con motivo de dicha práctica prohibida se hayan abonado fondos en su cuenta o usted haya retirado fondos de la misma);

18.1.5 cuando no deberíamos haber aceptado, o tenido el derecho de cancelar o volver a abonar una apuesta de conformidad con las Reglas de Apuestas (por ejemplo, debido a "Contingencias Relacionadas");

18.1.6 cuando hayamos cometido un error con respecto al importe de las ganancias/reembolsos que abonamos a su favor, aunque sea como resultado de un error informático o manual; o

18.1.7 cuando hayamos cometido un error con respecto al importe de apuestas libres y/o bonos que abonemos en su cuenta,

Y todos estos casos se denominan "Errores".

18.2 Nos reservamos el derecho a:

*18.2.1 Cuando no se pueda razonablemente corregir o saldar la apuesta atendiendo al punto superior, las apuestas se declararán nulas y la cantidad apostada se devolverá:
o*

18.2.2 enmendar cualquier Error que se haya cometido con respecto a una apuesta y volver a abonarla al precio correcto o en los términos que estaban disponibles o deberían haber estado disponibles a través de William Hill (salvo el error en cuestión) en el momento en el que se haya realizado la apuesta y se considerará que la apuesta se realizó conforme a los términos habituales para la misma; o

18.2.3 en los casos en los que el error se produzca con motivo de una práctica prohibida, tomar las medidas estipuladas en el punto 11.4.

18.3 Todo importe que le haya sido abonado en su cuenta o pagado de otro modo como resultado de un error se tratará, hasta haber solucionado el problema conforme a lo estipulado en el punto 18.2, como una cantidad que usted mantiene en fideicomiso a nuestro favor y que nos será devuelta de manera inmediata tras un requerimiento por nuestra parte a tal efecto. De producirse alguno de estos casos, si dispone de fondos en su cuenta podemos recuperarlos con arreglo a lo estipulado en el punto 7.4. No obstante, nos comprometemos a tomar las medidas necesarias para detectar cualquier tipo de error y comunicarle su existencia tan pronto como nos sea posible.

18.4 Tanto nosotros (o nuestros empleados y agentes) como nuestros socios o proveedores quedamos exonerados de cualquier responsabilidad por pérdidas, incluidas las pérdidas de ganancias, que se deriven de un error que hayamos cometido nosotros o que haya cometido usted.

18.5 En caso de que le conste que se haya producido un error, deberá notificárnoslo lo antes posible.

18.6 En el caso de que haya utilizado los fondos que se le hayan abonado en su cuenta o que se le hayan pagado como resultado de un error para realizar otras apuestas o para jugar, podremos cancelar las apuestas mencionadas y/o retener cuantas ganancias haya obtenido utilizando dichos fondos. En el caso de que ya hayamos procedido a abonar dichas apuestas o juegos, los importes así abonados se tratarán

como una cantidad que usted mantiene en fideicomiso a nuestro favor y que nos será devuelta de manera inmediata tras un requerimiento por nuestra parte a tal efecto.

18.7 En el caso de que en su cuenta haya fondos provenientes de (a) apuestas y/o juegos en los que haya participado de forma adecuada y otros (b) de apuestas y/o juegos en los que haya participado utilizando los fondos derivados de un error, a los efectos de este contrato y con el objetivo de una recuperación adecuada de los mismos, se considerará que dichos fondos provienen en su totalidad de apuestas y/o juegos en los que haya participado utilizando dinero resultante de un error, en la medida en la que sea necesaria para recuperar el importe requerido para enmendar el error en cuestión conforme a lo estipulado en la presente cláusula 18 y en el punto 11.4. El saldo restante en su cuenta, una vez hayamos recuperado el importe correspondiente, se tratará como fondos provenientes de apuestas y/o juegos en los que haya participado de manera correcta con sus propios fondos.

Entendemos su disgusto pero al mismo tiempo nos gustaría indicarle que William Hill tiene la obligación de aplicar las reglas que rigen a las apuestas en línea.

Esperamos haber podido asistirle. Si le surge cualquier pregunta, no dude en contactarnos de nuevo. Nuestro equipo de Atención al Cliente está a su disposición en todo momento.

Atentamente

Pedro

Gracias por su respuesta

Soy consciente de los errores u omisiones, créame que ya me he leído este punto un par de veces, lo que pienso después de esto es: bueno, si me anulan esta cuota, que les va a quitar de anularme una apuesta al real Madrid a ganar a cuota 1,40 porque, basándose en su mismo argumento creo que lo podrían hacer perfectamente, digo yo, vaya, argumentando cualquier error de cualquier tipo lo hacen y ya esta, y así podrían ustedes hacer con los millones de apuestas que se hacen todos los días en su página Web.

SOY consciente de que usted (quien quiera que sea) que me responde al mensaje, NO tiene CULPA alguna, es un mandado, y hace lo que le dicen que haga, pero aun así, no

voy a dejar la oportunidad de ganar 4340 euros pasar como si fueran 20 euros, que muchos seguro no le reclamarán. Es una cantidad por la que realmente se gane o no merece la pena ir a juicio. Supongo que al final nos acabaremos uniendo todos los afectados.

De todos modos agradecerle su segunda respuesta, no la primera porque era una burda plantilla bastante lamentable que ponga lo mismo a una persona que reclama, pero bueno, todavía espero que recapaciten como lo que paso con BWIN, que al final acabaron pagando por la mala fama que estaban teniendo.

Un Cordial Saludo

Sergio

2- FUNDAMENTOS JURÍDICOS: ANÁLISIS DE DIVERSAS CUESTIONES QUE CONCURREN EN EL CASO

INTRODUCCIÓN

Dado que parece que nuestro cliente ha sido víctima en su contrato de una situación de abuso por parte de la casa de apuestas online, procede analizar si concurren las circunstancias para calificar, conforme al Derecho positivo, alguna o algunas de las cláusulas de su contrato como abusivas y ver qué consecuencias tendrá dicha calificación. En este sentido se ha de partir de que una cláusula abusiva es todo pacto, disposición o convenio particular insertado en un contrato que actúa de forma injusta, indebida o excesiva exclusivamente a favor de una de las partes.

Para la consideración de que una cláusula es abusiva se han de dar una serie de requisitos:

- **Primero:** se trate de una estipulación no negociada individualmente.
- **Segundo:** tenga lugar dentro de un contrato entre un consumidor y un profesional.
- **Tercero:** que se produzca en contra de las exigencias de la buena fe, y que en consecuencia exista un manifiesto desequilibrio.

2.1 Del carácter de consumidor

Comenzaremos analizando el requisito de que el contrato sea entre un consumidor y profesional. Si nos remitimos al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y concretamente a su artículo 2, el cual nos dice que: *"Esta norma será de aplicación a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios"* entendiendo como consumidor, artículo 3, *"A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin*

personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial”, Es por ello que de la lectura de los artículos anteriores se desprende que esta ley va a ser de aplicación a los consumidores, protegiéndolos frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

Por lo acontecido, esta parte cree que su mandante es un consumidor, ya que está consumiendo los servicios que son ofertados por la empresa William Hill. De su actuación no se puede desprender que éste actuase en el ámbito de ninguna actividad comercial, empresarial o profesional, llevándose a cabo además dichas apuestas en una actividad fundamentalmente recreativa. Además, entiende esta parte que la principal fuente de ingresos del señor Álvarez procede del desempeño de su trabajo en el sector de la hostelería, trabajo que viene realizando desde hace algunos años. Por esto, está fuera de toda duda, que mi mandante es un consumidor y en consecuencia se le debe de entender como tal.

2.2 Del tipo de contrato, ante el que nos encontramos

Partiendo de la participación de un consumidor en el contrato, prestamos atención a la teoría general de contratos, y sobre ello podemos decir que se trata de un contrato de apuesta calificado de:

Bilateral o también denominado sinalagmático, por ser aquel tipo de contrato por el que se van a generar obligaciones de carácter recíproco entre las partes contratantes. Es un tipo de contrato que se contrapone al contrato unilateral, en el cual sólo nacen obligaciones para una de las partes, como pueda ser el de donación, en el que solo existe una única parte dentro del mismo.

Oneroso: es aquél que implica alguna contraprestación. Este tipo de contrato, por lo general, supone la existencia de beneficios y gravámenes recíprocos, con un sacrificio equivalente de ambas partes.

Aleatorio: ya que es dependiente del azar o de la suerte, no encontrándose sujeto a ningún hecho fijo.

Es por ello que en este caso, cada una de las partes intervinientes (mi mandante y William Hill) han adquirido una serie de obligaciones una con respecto de la otra,

consistentes éstas en abonar la una a la otra un tipo de beneficio o satisfacción, el cual previamente ha sido establecido y aceptado por ambas.

Es cierto que la efectividad de tales prestaciones va a depender de un hecho futuro e incierto, por lo que se entiende que la reciprocidad de estos contratos va a consistir en un intercambio efectivo de prestaciones y de promesas para el caso de que se produzca un determinado resultado³. Es por ello que cada una de las partes está asumiendo un riesgo a cambio del que está asumiendo la otra parte.

Del contrato de apuesta: Es indudable que en este caso nos encontramos ante un contrato de apuestas. Sin embargo, no tiene sentido distinguir en estos casos entre juego y apuesta. Si bien en lenguaje ordinario son utilizados indistintamente ambos términos, el Código Civil los va a equiparar en cuanto a su régimen jurídico.

Lo esencial es que tanto en el juego como en las apuestas, los jugadores o apostadores estén de acuerdo sobre el acontecimiento incierto que ellos mismos eligen, para que produzca efectos en el contrato determinado. Según lo anterior, uno de ellos será ganador y el otro perdedor, haciendo que el que pierda o no acierte realice una determinada prestación a favor del que gane o acierte.

Es por ello, que parece lo adecuado decantarse por un concepto unitario para el contrato de juego y apuestas. La Ley reguladora del juego en su artículo 3 apartado C define las apuestas como: “ *aquella actividad de juego en la que se arriesgan cantidades de dinero sobre los resultados de un acontecimiento previamente determinado cuyo desenlace es incierto y ajeno a los participantes, determinando la cuantía del premio que se otorga en función de las cantidades arriesgadas u otros factores fijados previamente en la regulación de la concreta modalidad de apuesta*”, y concretamente el artículo 3.1 de la citada norma, nos define a la apuesta deportiva como el “ *concurso de pronósticos sobre el resultado de uno o varios eventos deportivos, incluidos en los programas previamente establecidos por la entidad organizadora, o sobre hechos o actividades deportivas que formen parte o se desarrollen en el marco de tales eventos o competiciones por el operador de juego*”.

En base a lo expuesto en el antecedente anterior, va a existir entre las partes un contrato de juego y apuesta. Este contrato se rige por el documento de términos y

³ Algarra.Prats.E., “El contrato de juego y apuesta”, Madrid, Dykinson, 94 pp.

condiciones de uso de William Hill, redactado de modo unilateral por la demandada conforme a su modelo de contratación y sin posibilidad alguna de negociación o modificación por mí patrocinado, punto que procederemos a desarrollar más detalladamente.

El artículo 1798 del CC que remite al artículo 1799 del CC nos dice que: “*la ley no concede acción para reclamar lo que se gana en un juego de suerte, evite o azar; pero el que pierde no puede repetir lo que haya pagado voluntariamente, a no ser que hubiese mediado dolo, o que fuera menor, o estuviera inhabilitado para administrar sus bienes*” y el artículo 1801 CC por su parte establece que: “*el que pierde en un juego o apuesta de los no prohibidos queda obligado civilmente*”, empero, “(l)a Autoridad judicial puede (...) no estimar la demanda cuando la cantidad que se cruzó en el juego o en la apuesta sea excesiva, o reducir la obligación en lo que excediere de los usos de un buen padre de familia”.

De lo expresado en el artículo anterior, hay que hacer ciertas precisiones en relación a lo que se entiende por juegos prohibidos y de los no prohibidos, y es que El Tribunal Supremo, en una sentencia innovadora, consideró que “*los juegos de suerte, envite o azar declarados legales y practicados en lugares autorizados al efecto ya no pueden seguir considerándose prohibidos y, en consecuencia, obligan a pagar al que pierde*”. Y es que La Sala Primera de lo Civil del tribunal expresa su voluntad de adecuarse “*a la realidad social del tiempo presente*”.

Es por ello que en relación a los juegos prohibidos y los no prohibidos (clasificándose de la misma forma para lo relativo a cualquier tipo de apuestas, tal y como establece el artículo 1799 C.C), se van a encontrar permitidos estos conforme a lo que va a estipular el artículo 1800 C.C que dice que “*los juegos que contribuyen al ejercicio del cuerpo, como son los que tienen por objeto adiestrarse en el manejo de las armas las carreras a pie o a caballo, las de carros, el juego de pelota y otros de analogía naturaleza*”.

En conclusión y a la vista de lo expuesto, se puede decir que la apuesta realizada por mi mandante no se encuentra dentro de las apuestas calificadas como prohibidas, más si tenemos en cuenta lo que dice el artículo 2.1 a de la Ley 13/2011, reguladora del juego, que establece que “*las actividades de juego de loterías, apuestas y otras cualesquiera, en las que se arriesguen cantidades de dinero u objetos económicamente evaluables en cualquier forma, sobre resultados futuros e inciertos, y que permitan su transferencia*

entre los participantes, con independencia de que predomine en ellos el grado de destreza de los jugadores o sean exclusiva o fundamentalmente de suerte, evite o azar”.

A la vista de lo acontecido, el señor Álvarez suscribió un contrato perfectamente válido, por medio del cual ambas partes se comprometían al pago de unas cantidades previamente establecidas dependiendo este cumplimiento de un determinado resultado que no era conocido por ninguna de las mismas, y en el cual intervenían factores externos.

2.3 Del tipo de apuesta

Las apuestas objeto de estudio son las denominadas “de contrapartida”, las cuales aparecen recogidas en la Orden EHA/3080/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas deportivas de contrapartida, en el propio artículo 2 apartado 11, se hace referencia a tales apuestas diciendo que las “*apuesta de deportiva de contrapartida convencional, es aquella clase de apuesta cuyo plazo para ser realizada deberá estar cerrado con anterioridad a que el evento deportivo se inicie. En el caso de apuestas múltiples o combinadas, el plazo de realización deberá estar con anterioridad a que se celebre el primer evento por orden cronológico de los contenidos en la apuesta*” en el Anexo I, se manifiestan las reglas básicas a las que han de atenerse los jugadores de juego, sin perjuicio de las competencias autonómicas en la materia, es por ello y a tenor del artículo 6,1” el desarrollo y explotación de las apuestas deportivas de contrapartida se regirá por esta Reglamentación básica, por los términos de la licencia singular otorgada y por las reglas particulares de cada juego elaboradas y publicadas por el operador.

Este tipo de apuestas, que son las más comunes de encontrar en cualquier casa de apuestas, (sobretudo en las casas de apuestas vía Internet debido a la sencillez de su realización) son las que llevó a cabo el señor Álvarez para los partidos que disputaron Frinki. C contra Chirico.L y para el partido de Rasxkiewick.E contra Beck.A.

Cabe señalar que dentro de las apuestas de contrapartida, se van a encontrar las apuestas de “contrapartida combinadas”, la cuales también llevó a cabo el señor Álvarez para los partidos de Frinki. C contra Chirico.L y para el partido de Rasxkiewick.E contra Beck.A. Este tipo de apuestas aparecen recogidas en la Orden EHA/ 3080/2011 de 8 de noviembre concretamente en su artículo 2 apartado 10 el cual

establece que “Se entiende por apuesta deportiva de contrapartida combinada, el pronóstico que se realiza simultáneamente sobre los resultados de dos o más acontecimiento deportivos”. A este respecto sigue diciendo la Orden EHA/ 3080/2011 de 8 de noviembre, en su apartado 13, denominado de formalización de las apuestas y anulación de eventos, que “En los supuestos de apuestas múltiples o combinadas, la formalización de las apuestas deportivas de contrapartida convencionales deberá concluir antes del inicio del primer evento, por orden cronológico, de los contenidos en la apuesta”.

Por lo expresado anteriormente, concluimos que el señor Álvarez llevó a cabo efectivamente la realización de una serie de apuestas de contrapartida y de apuestas de contrapartida combinadas, las cuales, fueron realizadas antes de que se disputaran los encuentros, siendo por ende realizadas respetando las normas específicas.

2.4 De la modalidad de adhesión

El contrato del que nos estamos ocupando puede considerarse de adhesión. El principal problema que plantean estos contratos es la validez del consentimiento, ya que la entidad que en este caso presta el servicio, ofrece al consumidor un contrato masivo e innegociable, quedándole únicamente al consumidor la opción de aceptar o de no hacerlo, y no teniendo en ningún caso la posibilidad de negociar cualquier tipo de cláusula, lo que en definitiva va a suponer una debilidad del sustrato contractual.

Como es sabido, en la actualidad existen prestaciones de determinados servicios (como pueden ser los de suministro de agua, luz, gas...) que debido a la tipología de los mismos el consumidor no tiene, en sí mismo, capacidad de negociación; sólo teniendo capacidad para aceptar o para negarse a firmar las condiciones que se le presentan. En estos casos no tiene otra posibilidad de conseguir el producto o servicio, lo que en definitiva provoca que no exista un consentimiento libre, si no un consentimiento provocado, dado que se deja al consumidor sin la capacidad de elección y en consecuencia de decisión, lo que puede provocar que en muchas casos esa situación de superioridad sea aprovechada y dé lugar a desequilibrios o abusos.

Es cierto que en sí mismo nadie obliga al consumidor a aceptar estas estipulaciones, pero cuando el mercado que oferta estos servicios posee idénticas cláusulas (como puede ser el presente caso con las casas de apuestas), el consumidor queda sin efectiva

capacidad de decisión, quedando de alguna manera obligado a aceptar y confiar en la buena fe de la otra parte.

Esto hace que se planteen muchos problemas jurídicos, que en general se han ido encarrilando a través de distintas soluciones. Normalmente se entiende que el contrato por adhesión es válido, ya que cualquier otra opción provocaría la paralización del mercado, sobre todo en lo relativo a Internet, un mercado en el cual, los operadores económicos se encuentran a muchos kilómetros de distancia. Es cierto que este tipo de contratos ha favorecido la simplicidad, rapidez y tráfico económico general, y que sin ellos sería muy complicado el tráfico económico online.

Sin embargo, es importante reconocer la especial debilidad del consumidor en este tipo de contratos, ya que la parte oferente impone su fórmula contractual, dejando al consumidor la opción de aceptar o no aceptar el contrato que se le está ofreciendo, lo cual en muchos casos puede conllevar a (como es el caso) suscribir cláusulas abusivas.

En este caso debemos apreciar que el contrato de apuesta que mi mandante suscribió, se rige por las especialidades del contrato de adhesión. Para que el Sr. Álvarez pudiera realizar apuestas, (en el sitio Web http://sports.williamhill.es/bet_esp/es) previamente debía de aceptar el documento denominado “de términos y condiciones de uso de William Hill”, una estipulación que había sido redactada de forma unilateral por la demandada conforme a su modelo de contratación y sin existir ningún tipo de posibilidad de negociación o modificación por parte de mi mandante, siendo estas estipulaciones un modelo estandarizado que mi mandante debía aceptar si quería hacer uso de los servicios de la demandada. Este documento, por las características de su clausulado, se encuadra en las denominadas condiciones generales de contratación, definidas en el artículo 1 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de Contratación en los siguientes términos “*son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesto por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos*”.

Por esta razón, el empresario al fijar unilateralmente las reglas de contratación no sólo debe de atender a su legítimo provecho, sino ha de procurar un trato leal y equitativo al consumidor, y no aprovecharse de su situación de superioridad.

En este caso el Sr.Álvarez para poder hacer uso de los servicios de William Hill debía aceptar los términos y condiciones, dentro de los cuales estaba aceptando el controvertido punto 18 de las mismas del cual se desprende el manifiesto desequilibrio existente entre los derechos de las partes. El citado punto no recoge ninguna facultad en favor del usuario en aquellos supuestos en que este pudiera cometer un error, y este pudiera resultarle perjudicial. Mientras que por el contrario, la demandada se reserva la facultad de apreciar discrecionalmente si ha existido un error, así como el derecho de modificar o resolver la apuesta unilateralmente (evidentemente, en aquellos supuestos en que el error perjudique los intereses de la entidad).

De esta forma, y al amparo de esta cláusula, se podría pensar que la demandada se estuviera guardando, bajo el amparo de esta cláusula, el derecho para poder modificar las apuestas que está creyese que pudieran ser contrarias a sus intereses económicos pudiendo en tal caso resolver discrecionalmente y de forma unilateral las apuestas hechas por los usuarios, quedando, en tal caso, a su único arbitrio la posición del usuario que válidamente ha formalizado una apuesta. Sin embargo, al usuario no se le reconoce la misma facultad en aquellos supuestos en que, percibido por el mismo la existencia de un error -de los enunciados en la cláusula 18.1- éste pudiera perjudicarlo.

Es por ello que entendemos que nos encontramos así ante una cláusula no negociada individualmente, absolutamente desproporcionada y que, en contra de las exigencias de la buena fe, causa un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que perjudica manifiestamente al adherente, por lo que, a todas luces, debe considerarse ésta abusiva en los términos del artículo 82 de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios.

Una cláusula conscientemente desequilibrada que pretende exonerar a la Entidad de cualquier responsabilidad y transferir al usuario las consecuencias de la defectuosa prestación del servicio. En efecto, según lo preceptuado en los apartados 4,5,6 y 7 de la citada cláusula 18 la entidad queda exonerada de cualquier responsabilidad derivada de un error (cometido por el usuario o por la propia entidad), excluyendo, sin embargo, cualquier derecho del usuario ante la deficiente prestación del servicio por la entidad.

2.5 Perfeccionamiento del contrato

Los contratos a distancia van a aparecer regulados en el artículo 92 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios como: *“Los contratos celebrados a distancia con los consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: el correo postal, Internet, el teléfono o el fax”*.

Según lo expuesto, y teniendo en cuenta la teoría general de los contratos, la perfección de un contrato: *“viene determinada por el cruce o encuentro de la voluntades de las partes y constituye por tanto el nacimiento del contrato a la vida jurídica”*⁴. En este caso, al tratarse de un contrato celebrado a distancia (por medios telemáticos) es preciso saber en qué momento se ha producido el consentimiento y la aceptación, ya que no siempre va a resultar sencillo verificar dicho momento. A este respecto el artículo 1258 del Código Civil nos dice que: *“Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley.”*

En cuanto al momento de la perfección el artículo 1262 del Código Civil contiene una mención específica para los contratos celebrados a distancia, considerando que: *“hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe. El contrato, en tal caso, se presume celebrado en el lugar en que se hizo la oferta. En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación. En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.”*.

⁴ Martínez de Aguirre Aldaz.C, Pérez Álvarez.M.A, De Pablo Contreras,P, Parra Lucán,M.A; “Teoría General de la Obligación y el contrato”,Curso de Derecho Civil II,4ª Edición, Madrid,2016,399 pp

Por todo lo expuesto, se puede decir que el contrato llevado a cabo por el Sr. Álvarez se encontraba perfeccionado debido a los justificantes de aceptación de las apuestas que obran en poder de mi mandante. A la vista de dichos justificantes queda claro que: *“Tu apuesta ha sido aceptada. Gracias por apostar con William Hill”*; por lo tanto, se entiende que todas las apuestas han sido válidamente realizadas y los contratos se entienden perfeccionados.

2.6 De las cláusulas abusivas

Tal y como reza el artículo 82 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se van a considerar cláusulas abusivas: *“todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato”* sigue enunciando este artículo en su apartado tercero que: *“el carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa”*.

Esta parte entiende que la controversia surgida proviene de los términos y condiciones que expone el contrato de adhesión, contrato que es perfectamente válido ya que como dice el artículo 1901 del código civil: *“los contratos tienen fuerza de ley entre las partes”*; es por ello que debemos adentrarnos en el carácter que tienen las cláusulas contenidas dentro del mismo, señalando particularmente a la cláusula 18, como la que mayor desequilibrio muestra para nuestro mandante. Entendemos que la casa de apuestas William Hill por medio de la firma de este contrato de adhesión somete a su voluntad y arbitrio la capacidad para rescindir cualquier tipo de apuesta.

William Hill justifico a mi mandante la anulación unilateral de sus apuestas basándose en haber sufrido un error técnico, así como que las cuotas ofertadas estaban equivocadas. Esto no hace más que crear un clima de inestabilidad para el

usuario/consumidor, ya que no asegura a los consumidores de su sitio Web que sus apuestas no puedan ser rescindidas en cualquier momento por William Hill, amparándose para ello en haber sufrido error técnico; error que, en ningún momento, explica de qué se trata más que por medio de un “correo plantilla” que se limita a pedir disculpas a posteriori a sus clientes y a explicarles que les devuelve la apuesta realizada sintiendo mucho las molestias ocasionadas.

Por medio de esta práctica, los consumidores/usuarios de este tipo de apuestas no se encuentran de ningún modo seguros, no encontrándose tampoco en igualdad de derechos y condiciones, dado que ante esta situación, se podría pensar que nada impediría que William Hill cancelara una apuesta a escasos minutos de que empezara un partido cuando creyera que el resultado del encuentro no iba a serle favorable a sus intereses económicos.

Y es que a juicio de esta parte, entiende que esta cláusula 18 es abusiva por las siguientes razones:

En primer lugar, porque vincula la determinación final del derecho a premio que ha de recibir el consumidor a la voluntad del empresario, ya que la demandada, a su absoluta discreción, puede revisar la cuota e incluso anular la apuesta siempre que detecte un error (o diga que ha detectado un error) puesto que tampoco se establecen mecanismos objetivos de comprobación de que este error realmente existe, y que permita al consumidor contrastarlo.

Además, la existencia de tal error no es un motivo válido para modificar o anular unilateralmente la apuesta después de aceptada por el consumidor, dado que al consumidor se le está creando una indefensión fruto de haber anulado la apuesta la demandada. A mi mandante se le negó la posibilidad de realizar otra apuesta, así como creándose una expectativa de derecho a premio que nada tuvieron que ver con la verdadera realidad.

En cambio, no consta que se conceda una prerrogativa similar al consumidor en caso de que detecte que se ha equivocado al hacer su apuesta y que se le permita cambiar la

misma, incluso antes de que el evento haya tenido lugar, moderarla a su arbitrio o dejar de abonar a la operadora la cantidad apostada.⁵

Es por tanto que esta cláusula 18, amparada bajo la denominación de errores y omisiones, genera un perjuicio al consumidor, concretamente un desequilibrio importante, que esta parte entiende que es contrario a la buena fe.

Esta parte pide la anulación de esta cláusula por entender que nos encontramos ante una cláusula abusiva y contraria a la buena fe que se presume en toda relación entre partes contratantes; Es por ello que pedimos la nulidad de dicha cláusula ex artículo 83 TRLGDCU, debiendo tener dicha cláusula por no puesta, como si nunca hubiese existido; entendiéndose en consecuencia que sea de aplicación lo establecido en el artículo 14.3 de la Orden EHA 3080/2011, que establece que: *“los premios de las apuestas deportivas de contrapartida se determinan por el resultado de los eventos deportivos establecidos en el programa de apuestas. Se entenderá que una apuesta deportiva ha resultado premiada cuando los pronósticos contenidos en la misma coincidan con el resultado considerado válido, de conformidad con las reglas particulares del juego”* y por el artículo 13.4 de la misma Orden EHA según el cual *“cada apuesta deportiva de contrapartida que se realice quedará vinculada al coeficiente vigente para esa apuesta en el momento de su realización y no verá afectada por los cambios posteriores que pueda sufrir el coeficiente”*.

2.7 Del derecho a premio

De acuerdo con el artículo 15.1 b) de la Ley 13/2011 se reconoce a los participantes en los juegos incluidos en su ámbito de aplicación el derecho a: *“los premios que les pudieran corresponder en el tiempo y forma establecidos, de conformidad con la normativa específica de cada juego”* e igualmente la Orden EHA dispone en su apartado 1 que: *“son acreedores de los premios los participantes que hubieran formalizado las apuestas que, de conformidad con el resultado del evento o*

⁵ Martín Faba, J.M; “Es abusiva la cláusula predispuesta en un contrato de apuestas deportivas on-line que faculta al operador de juego a anular unilateralmente la apuesta o a modificar la cuota pactada ab initio”, publicaciones jurídicas, 2016.

eventos sobre los que se realizaron las apuestas y las reglas particular del juego, hayan resultado premiadas” y, en su apartado 2, que “ el operador queda obligado al pago de los premios obtenidos en las apuestas deportivas de contrapartida desde que sea conocido el resultado del evento o eventos sobre los que se realizaron las apuestas y proceda al pago de los premios a los participantes acreedores en los términos y condiciones fijados en las reglas particulares de cada juego”.

Mi mandante, tras la finalización del encuentro y ante los resultados obtenidos, entendía que le correspondía un derecho a premio de 4.000 euros, dado que bajo los resultados obtenidos en los encuentros y las apuestas realizadas, el derecho a premio (el cual es el resultado de multiplicar las cuotas ofertadas por William Hill y las cantidades apostadas por mi mandant) arrojaban dicho resultado.

Sin embargo, mi mandante al ir a la cuenta que tiene dentro de la casa de apuestas William Hill, pudo comprobar como la cantidad que en ella se encontraba era inferior a la referida, y que sólo se encontraba la cantidad de 430 euros, que era la cantidad que mi mandante había apostado inicialmente.

Es por lo expuesto que las pretensiones de mi mandante se sustentan en que se efectuó un contrato de apuesta perfectamente válido, por el cual acertó una serie de resultados tras los cuales le correspondía un derecho a premio de 4.000 euros. Cantidad ésta, que debía de ser abonada por la demandada en la cuenta que este tiene vinculada con la misma. Sin embargo, la demandada amparándose en un error técnico (el cual está recogido en su apartado 18 de condiciones generales) procedió a no llevar a cabo tal pago sino a devolver las cantidades que habían sido apostadas por este.

Es por tanto que esta parte, y al amparo de lo que establece el artículo 14.3 de la Orden EHA 3080/2011: *“los premios de las apuestas deportivas de contrapartida se determinan por el resultado de los eventos deportivos establecidos en el programa de apuestas. Se entenderá que una apuesta deportiva ha resultado premiada cuando los pronósticos contenidos en la misma coincidan con el resultado considerado válido, de conformidad con las reglas particulares del juego”* y por el artículo 13.4 de la misma Orden EHA según el cual *“ cada apuesta deportiva de contrapartida que se realice quedará vinculada al coeficiente vigente para esa apuesta en el momento de su realización y no verá afectada por los cambios posteriores que pueda sufrir el coeficiente”* que entiende que la casa de apuestas William Hill debería de haber hecho frente al pago de los 4.000 euros, que era el premio a que tenía derecho mi mandante.

2.8 Falta de diligencia

William Hill, es una casa de apuestas que ofrece a sus usuarios la posibilidad de apostar a cualquier tipo de evento deportivo, a las cuotas que esta ofrece. Es decir, ofrece apuestas a sus usuarios sobre un partido cuyos resultados dependen de factores inciertos y futuros.

Lo que queremos decir con esto es que William Hill es una empresa que ofrece sus servicios de apuesta, y que esos servicios a tenor de lo dicho en anteriores apartados, estarían siendo defectuosos, por lo que estarían sujetos a una determinada responsabilidad civil; de ahí que sea de aplicación lo que se establece el Título 3 del R.D.Leg 1/2007 de 16 de Nov, de la Ley General de defensa de Consumidores y usuarios, que recoge la responsabilidad por bienes y servicios defectuosos. De dicho título se desprende, en el artículo 129 en su apartado uno, que: *“El régimen de responsabilidad previsto en este libro comprende los daños personales, incluida la muerte, y los daños materiales, siempre que éstos afecten a bienes o servicios objetivamente destinados al uso o consumo privados y en tal concepto hayan sido utilizados principalmente por el perjudicado”*

El daño indemnizable va a ser exclusivamente el causado directamente por los bienes o servicios, incluyendo a este respecto los daños morales. En este caso concreto el daño indemnizable será el conjunto de apuestas que fueron canceladas unilateralmente por parte de William Hill, no ofreciendo en ningún caso a mi mandante una solución accesoria como pueda ser la recogida en el apartado 18.2.2 de sus condiciones generales:

“18.2 Nos reservamos el derecho a:

18.2.1 Cuando no se pueda razonablemente corregir o saldar la apuesta atendiendo al punto superior, las apuestas se declararán nulas y la cantidad apostada se devolverá:
o

18.2.2 enmendar cualquier Error que se haya cometido con respecto a una apuesta y volver a abonar al precio correcto o en los términos que estaban disponibles o deberían haber estado disponibles a través de William Hill (salvo el error en cuestión) en el momento en el que se haya realizado la apuesta y se considerará que la apuesta se realizó conforme a los términos habituales para la misma”.

En este caso William Hill ofrece un servicio defectuoso y entre las posibilidades que recogía su contrato de adhesión se encontraba la posibilidad de anular las apuestas realizadas; medida ésta que fue llevada a cabo y que claramente es la más restrictiva en cuanto para los intereses de mi mandante.

Existía otra opción, a juicio de esta parte menos lesiva, consistente en haber abonado el precio correcto, dado que como se puede ver en los correos mantenidos, las cuotas ofrecidas se debieron a un error cometido por la misma.

Es por ello que la responsabilidad que se le exige a William Hill es en este caso:

-**Absoluta**, sin que puedan prevalecer en este caso ninguna cláusula de exoneración o limitación de la responsabilidad.

-**Solidaria**, puesto que el perjudicado puede dirigirse contra cualquiera de los responsables, no teniendo en ningún caso la obligación de hacerlo contra todos a la vez, aunque si bien es cierto que el que hubiera respondido ante el perjudicado, tendrá derecho a repetir frente a los otros responsables, según su participación en la causación del daño.

-**Directa**, pues no se reducirá cuando el daño haya sido causado por una tercera persona, no obstante, el sujeto responsable que hubiera satisfecho la indemnización podrá reclamar al tercero la parte que corresponda a su intervención en la producción del daño.

-**Automática**, pues el beneficiario de las indemnizaciones tiene derecho a una compensación, sobre la cuantía de la indemnización, por los daños contractuales y extracontractuales durante el tiempo que transcurra desde la declaración judicial de responsabilidad hasta su pago efectivo.

- Y **subjetiva**, pues hay que probar que el daño sufrido se debe al funcionamiento defectuoso del servicio ofertado.

3- Conclusión

En base a lo anteriormente expuesto, se le recomienda al cliente la interposición de una demanda para la cual:

-La **jurisdicción competente** es la civil, debido a lo que establece el artículo 15.3 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego: *“La relación entre el participante y el operador habilitado constituye una relación de carácter privado, y por tanto, las disputas o controversias que pudieran surgir entre ellos estarán sujetas a los Juzgados y Tribunales del orden jurisdiccional civil”*.

-La **competencia objetiva** la tendrá por tanto atribuida el Juzgado de Primera Instancia, con arreglo a los siguientes artículos, que establecen que serán competentes para conocer de este caso los Tribunales de Primera Instancia de Zaragoza (art.45 de la LEC); la competencia de los juzgados de primera instancia les corresponde el conocimiento de los asuntos civiles no atribuidos a otros tribunales; también conocerán los tribunales de Zaragoza, por el artículo 52.2 de la LEC, que señala como norma de carácter imperativo que en los litigios en materia de contratos de prestación de servicios será competente el tribunal del domicilio del asegurado, comprador o prestatario o el del domicilio de quien hubiere aceptado la oferta, respectivamente.

-El **procedimiento** que se instará será un procedimiento declarativo ex artículo 248 LEC, sin objeto especial determinado por Ley, siendo su cuantía inferior a los 6.000 euros. El cauce procedimental será el de los trámites establecidos para el juicio verbal, regulado en los artículos 437 y siguientes de la LEC.

-Para la **presentación de la demanda** será necesaria la postulación de procurador con poder especial para pleitos, legalmente habilitado ante el Juzgado, y bajo dirección de Letrado en ejercicio colegiado que redacta y firma la misma.

-La **cuantía de la demanda** ha de determinarse conforme al art. 251,2ª LEC. Se fijará conforme al valor total de lo que mi mandante debería haber recibido como derecho a premio, cantidad que asciende a 4.000 euros.

-Respecto a la **legitimación** conviene decir que la activa, conforme al artículo 10 de la LEC: *“Serán considerados partes legítimas quienes comparezcan y actúen en juicio como titulares de la relación jurídica u objeto litigioso”*, va a corresponder al consumidor adherente. Además, según establece el Art. 9 LCGC, este podrá ejercitar la

acción de acuerdo con las reglas generales reguladoras de la nulidad contractual. Apoya esta legitimación el Art. 1302 CC, en virtud del cual: *“pueden ejercitar la acción de nulidad de los contratos los obligados principal o subsidiariamente en virtud de ellos”*. Y está legitimada pasivamente la empresa William Hill.

Por medio de la interposición de demanda se pretende el reconocimiento de la estipulación 18 como cláusula abusiva, y por medio de este reconocimiento, se quiere que se tenga por no puesta.

Al amparo del reconocimiento de los hechos descritos, se solicita a la demandada a cumplir el contrato y por tanto al pago de la cantidad de 4.000 euros al Sr. Álvarez.

Al ser una cuantía inferior a 6.000 euros el procedimiento adecuado es el procedimiento verbal, que es un procedimiento más rápido y contra el cual no cabe recurso alguno, hecho que claramente nos favorece ya que es de suponer que ante una sentencia desfavorable la demandada William Hill recurriría.

Por el contrario, se ha de poner de manifiesto que podríamos incurrir en una condena en costas si nuestras pretensiones fueran total o parcialmente desestimadas. Para el caso de la desestimación total de nuestras pretensiones y siempre que tuviéramos que hacer frente al pago de las citadas costas, existe una limitación respecto al pago de honorarios a Abogados y profesionales que no estén sujetos a tarifa o arancel, de forma tal que la cantidad total no puede exceder de la tercera parte de la cuantía del proceso por cada uno de los litigantes que hubiere obtenido tal pronunciamiento, salvo que el Tribunal declare la temeridad del litigante condenado en costas, en cuyo caso no procede establecer dicha limitación. La otra opción, en caso de que la desestimación fuera parcial, cada parte debería abonar las costas causadas a su instancia y las comunes por mitad, salvo temeridad.

Este es mi dictamen, que someto a cualquier otro mejor fundado en Derecho.

Lo emito en Zaragoza a 22 de diciembre de dos mil dieciséis.

Firma

Fdo. Claudia Segura Arrabal

Bibliografía

-Martínez de Aguirre Aldaz.C, Pérez Alvarez.M.A, De Pablo Contreras.P, Parra Lucán, M.A; “Teoría General de la Obligación y el contrato”, Curso de Derecho Civil III, 4ª Edición, Madrid, 2016

-Martín Faba, José María, *Es abusiva la cláusula predispuesta en un contrato de apuestas deportivas on-line que faculta al operador de juego a anular unilateralmente la apuesta o a modificar la cuota pactada ab initio*, **Publicaciones Jurídicas del Centro de estudios de Consumo**, 2016.

-JPI de Sanlúcar de Barrameda (Provincia Cádiz) sentencia núm. 86/2016 de 20 de junio (JUR/2016/165450)

-Algarra.Prats.E; “El contrato de juego y apuesta”, Dykinson, Madrid, 2015.

